

INFORME UAI N° 02/19 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
Sistemas Normalizados de Gestión

CONTENIDO

INFORME EJECUTIVO	I
INFORME ANALÍTICO	1
I.- Objeto	1
II.- Alcance	1
III.- Ejecución y Resultados.....	1
III.1.- Detalle de las tareas realizadas	1
III.2.- Resultados del Relevamiento	3
IV.- Observaciones	5
V.- Recomendaciones	5
VI.- Opinión del Auditado	5
VII.- Conclusión.....	5

INFORME UAI N° 02/19 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA Sistemas Normalizados de Gestión

INFORME EJECUTIVO

I.- OBJETO

El objeto del presente trabajo consiste en describir el estado de situación que reviste en el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) la utilización de sistemas de gestión normalizados de reconocimiento internacional.

II.- ALCANCE

La tarea se basó en el Instructivo de Trabajo N° 10 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN - SNI de SIGEN, para la cual se consultó a todas las unidades de estructura del ENRE, respecto de la efectiva certificación, así como de la aplicación aún sin certificar, por parte de los responsables de los procesos, de las normas que más adelante se detallan.

La verificación fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamentales Anexo I de la Resolución SGN N° 152/02.

Las tareas de campo fueron realizadas durante los meses de marzo y abril 2019 y los datos del relevamiento corresponden a la fecha de emisión del presente informe.

III.- EJECUCIÓN Y RESULTADOS

Se detallan en el Informe Analítico.

IV.- OBSERVACIONES

En el presente informe no surgen observaciones a formular.

V.- RECOMENDACIONES

No se generan recomendaciones.

VI.- OPINIÓN DEL AUDITADO

Se detalla en el Informe Analítico.

VII.- CONCLUSIÓN

De la revisión practicada, se entiende que se ha cumplido con lo solicitado por SIGEN en el Instructivo de Trabajo N° 10/19 relacionado con la utilización de sistemas normalizados de gestión de reconocimiento internacional, en el Ente Nacional Regulador de la Electricidad.



Lic. MONICA PASCUAL
AUDITOR
ENTE NACIONAL REGULADOR de la ELECTRICIDAD

INFORME UAI N° 02/19 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
Sistemas Normalizados de Gestión

INFORME ANALÍTICO

I.-Objeto:

El objeto del presente trabajo consiste en describir el estado de situación que reviste en el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) la utilización de sistemas de gestión normalizados de reconocimiento internacional.

II.-Alcance:

La tarea se basó en el Instructivo de Trabajo N° 10 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN - SNI de SIGEN, para la cual se consultó a todas las unidades de estructura del ENRE, respecto de la efectiva certificación, así como de la aplicación aún sin certificar, por parte de los responsables de los procesos, de las normas que más adelante se detallan.

La verificación fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamentales Anexo I de la Resolución SGN N° 152/02.

Las tareas de campo fueron realizadas durante los meses de marzo y abril 2019 y los datos del relevamiento corresponden a la fecha de emisión del presente informe.

III.- Ejecución y Resultados:

III.1.- Detalle de las tareas realizadas.

Para concretar la tarea esta Unidad de Auditoría Interna emitió los memorándums cuyos destinatarios y números se detallan a continuación:

Memo UAI	Fecha	Unidad de estructura	Destinatario en Copia
ME-2019-13779784-APN-UAI#ENRE	7/03/2019	Unidad de Relaciones Institucionales	-
ME-2019-13789447-APN-UAI#ENRE	7/03/2019	Secretaría del Directorio	Jefa Alternativa de la Secretaría de Directorio
ME-2019-13780497-APN-UAI#ENRE	7/03/2019	Asesoría Jurídica	Jefa Alternativa de la Asesoría Jurídica, Jefe de Departamento Contenciosos y Jefa de Departamento Dictámenes
ME-2019-13781369-APN-UAI#ENRE	7/03/2019	Área de Planeamiento Administrativo y Control de Gestión	-
ME-2019-13797443-APN-UAI#ENRE	7/03/2019	Área de Sistemas	Asesora del Área



ME-2019-13782894-APN-UA#ENRE	7/03/2019	Departamento Administrativo	-
ME-2019-13783331-APN-UA#ENRE	7/03/2019	Área de Análisis Regulatorio y Estudios Especiales	-
ME-2019-13784090-APN-UA#ENRE	7/03/2019	Área de Auditoría Económico-Financiera y Revisión Tarifaria	-
ME-2019-13790357-APN-UA#ENRE	7/03/2019	Área de Seguridad Pública y Medio Ambiente	-
ME-2019-13791833-APN-UA#ENRE	7/03/2019	Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias	Jefa Alterna del Área; Jefe del Departamento de Producción y Abastecimiento de Energía Eléctrica, Jefa del Departamento de Transporte de Energía Eléctrica, Jefe del Departamento Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Jefe de Departamento de Atención de Usuarios, Jefe de la División de Inspección Técnica y Jefa de la Unidad de Atención al Público.
ME-2019-13790945-APN-UA#ENRE	7/03/2019	Coordinación de Prensa	-

En el contenido de los citados documentos se les solicitó a los destinatarios que informaran lo siguiente:

- Indicar si el sector cuenta con procesos certificados o en vías de certificación en alguna de las siguientes normas:
 - ISO 9.001 (Calidad-Procesos)
 - ISO 14.001 (Ambiental)
 - ISO 37.001 (Anticorrupción)
 - ISO 26.000 (Responsabilidad Social)
- Para aquellos procesos ya certificados (vigentes o no a la fecha) así como aquellos normalizados (en los cuales se haya adoptado la Norma, aunque no se haya certificado), se exigió discriminar:
 - Denominación del proceso.
 - Norma Internacional Aplicable.
 - Si se encontraba certificado o no el proceso.
 - Fecha de 1° certificación.
 - Vencimiento de la certificación vigente.
 - Comentarios relevantes.
- Se requirió además que, de corresponder, se remita copia del certificado y del Informe de Certificación.

La respuesta brindada por las Áreas y Sectores, fue remitida en los siguientes memorandos:

Memo Recibido	Fecha	Unidad de estructura
ME-2019-13982802-APN-RI#ENRE	8/03/2019	Unidad de Relaciones Institucionales
ME-2019-17049966-APN-DIRECTORIO#ENRE	20/03/2019	Secretaría del Directorio



ME-2019-15497250-APN-AJ#ENRE	14/03/2019	Asesoría Jurídica
ME-2019-14004444-APN-PAYCG#ENRE	8/03/2019	Área de Planeamiento Administrativo y Control de Gestión
ME-2019-14475510-APN-SI#ENRE	11/03/2019	Área de Sistemas
Respuesta remitida por correo electrónico.	26/04/2019	Departamento Administrativo
Respuesta remitida por correo electrónico.	3/04/2019	Área de Análisis Regulatorio y Estudios Especiales
ME-2019-16189503-APN-AAEFYRT#ENRE	18/03/2019	Área de Auditoría Económico-Financiera y Revisión Tarifaria
ME-2019-14406007-APN-ASPYMA#ENRE	11/03/2019	Área de Seguridad Pública y Medio Ambiente
ME-2019-14707081-APN-DPAEE#ENRE	12/03/2019	Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias
ME-2019-14320598-APN-DAU#ENRE	11/03/2019	
ME-2019-36046237-APN-DIT#ENRE	15/04/2019	
ME-2019-17889038-APN-UOAP#ENRE	25/03/2019	
ME-2019-14996076-APN-DIRECTORIO#ENRE	7/03/2019	Coordinación de Prensa

Con posterioridad, se recibió de SIGEN un nuevo requerimiento respecto del tema del informe, el cual también fuera consultado con las áreas. En esta oportunidad la información solicitada por medio del Instructivo N° 10/2019 fue la siguiente:

1 – Procesos con implementación / certificación de norma de adhesión voluntaria.

✓ Indicar si tiene procesos implementados / certificados conforme alguna norma de adhesión voluntaria, por ej.:

- Carta Compromiso.
- Premio Nacional de la Calidad.
- Sistemas de gestión de la calidad – ISO 9001.
- Sistemas de gestión ambiental – ISO 14001.
- Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional – OHSAS 18001 / ISO 45001 Seguridad Laboral.
- Sistemas de gestión de reclamos – IRAM 90600.
- Sistemas de gestión de la energía – ISO 50001.
- Sistemas de gestión de la continuidad del negocio – ISO 23201.
- Sistemas de gestión de seguridad de la información – ISO IEC 27001.
- Sistemas de gestión de riesgos – ISO 31000.
- Sistemas de gestión antisoborno – ISO 37000.
- Sistemas de gestión de Compliance – ISO 19600.
- Guía de Responsabilidad Social – ISO 26000.

En caso afirmativo, incluir un listado de los mismos indicando su objeto/objetivo.

2 – Procesos con certificación de norma de adhesión voluntaria en desarrollo.

✓ Indicar aquéllos procesos que se encuentran en vías de certificación conforme algún sistema de gestión de adhesión voluntaria o en su etapa de desarrollo. En el caso de corresponder, informar si la organización tiene planificado adherir a una norma voluntaria.

3 – Seguimiento y Medición de los procesos.

- ✓ Informar qué mecanismos utiliza la organización para el seguimiento y medición de los procesos (Indicadores, Informes de Gestión, Tablero de Comando, etc.).

III.2.- Resultados del Relevamiento.

A continuación, se sintetiza la información recibida de las Áreas, referida a los Sistemas Normalizados de Gestión.

Área Seguridad Pública y Medio Ambiente:

Del Área dependen dos Departamentos, Ambiental y Seguridad Pública. Sólo el Departamento de Seguridad pública tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, el cual se encuentra vigente.

Alcance: Para todos los procesos que realiza el Departamento de Seguridad Pública a saber: Control de los Sistemas de Seguridad Pública de Distribuidoras y Transportistas; Atención de Reclamos de Seguridad; Atención de Accidentes en Distribuidoras y Transportistas; Realización de inspecciones de obras en la vía pública y en general Campañas de relevamiento de instalaciones en Distribución; Elaboración de normativa; Gestión de los aspectos de Seguridad en ampliaciones y en Servidumbre administrativa de electroducto y sus aspectos administrativos y legales conexos.

Fecha de primera certificación: 08/04/2010.

Vencimiento de la certificación vigente: 07/04/2019.

Comentario: El Departamento de Seguridad Pública (DSP) ha mantenido la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en forma ininterrumpida desde la fecha de su primera certificación.

Unidad Operativa de Atención al Público:

Se detallan a continuación los procesos de la UOAP certificados por las Normas ISO 9001/2008 en el año 2013, con auditorías de mantenimiento en los años 2014 y 2015, que venciera en el año 2016.

Proceso certificado: Servicio de atención de Consultas y Reclamos del Usuario, respecto del servicio de distribución de energía eléctrica concesionado por el Estado Nacional, a través de los canales de contacto habilitados por la Unidad Operativa de Atención al Público.

División de Inspección Técnica:

Si bien a la fecha la DIT no cuenta con procesos certificados formalmente, tiene previsto adherir a la Norma ISO 9001:2015, respecto de los procesos involucrados en el Sistema de Seguimiento de Inversiones de Transporte y de Distribución.

Área Planeamiento Administrativo y Control de Gestión:

De acuerdo a lo informado por el Área, se encuentra implementado el proceso "Carta Compromiso con el ciudadano", actualmente de adhesión voluntaria.

El programa fue creado por Decreto N° 229/2000. La información se destinó a la Jefatura de Gabinete de Ministros dependiente de la Presidencia de la Nación, durante sus inicios hasta su consolidación. Luego, las Instituciones adheridas continúan la práctica incorporada. El Informe se eleva al directorio periódicamente.

El Seguimiento y Medición de los procesos se practica mediante el Informe Anual de Gestión y el Informe de ejecución Presupuestaria, (Metas Físicas), cuya información se destina a la Oficina Nacional de Presupuesto, dependiente del Ministerio de Hacienda. Asimismo, se cuenta con un Plan Operativo Anual, que permite realizar el seguimiento y medición, por medio de informes de gestión que elaboran las unidades organizativas sobre actividades específicas que se informan en un tablero de comando. Dicha información se destina al Directorio periódicamente.

De la información relevada surge que, aproximadamente el 10% de los procesos responden a mecanismos normalizados reconocidos a nivel internacional y siendo los mismos pertenecientes a unidades de estructura que desempeñan actividades sustantivas del ENRE.

IV.- Observaciones

En el presente informe no surgen observaciones a formular.

V.- Recomendaciones

No se generan recomendaciones.

VI.-Opinión del Auditado:

No corresponde opinión del auditado ya que el presente es un relevamiento del cual no surgen observaciones.

VII.- Conclusión:

De la revisión practicada, se entiende que se ha cumplido con lo solicitado por SIGEN en el Instructivo de Trabajo N° 10/19 relacionado con la utilización de sistemas normalizados de gestión de reconocimiento internacional, en el Ente Nacional Regulador de la Electricidad.



Lic. MONICA PASCUAL
AUDITOR
ENTE NACIONAL REGULADOR de la ELECTRICIDAD